

# REFERAT SU på speciallægeområdet d. 05-12-2012

**Mødedato** Onsdag d. 05. december 2012 kl. 15:30

**Mødested** Speciallæge Aksel Otkjær, Bredgade 30, 7400 Herning

# Indholdsfortegnelse

Telefonisk tidsbestilling.....	3
--------------------------------	---

## **Punkt 1: Telefonisk tidsbestilling**

1-31-72-4-07

### **Resume**

En borger har henvendt sig til Mette Valbjørn, fordi hun har oplevet store problemer med at komme igennem til telefonisk tidsbestilling hos 2 praktiserende speciallæger.

### **Administrationen indstiller,**

at sagen drøftes.

### **Sagsfremstilling**

Regionsrådsmedlem Mette Valbjørn har modtaget en mail fra en borger, som har oplevet, at det var meget svært/umuligt at komme igennem til tidsbestilling hos 2 navngivne praktiserende dermatologer.

Borgeren har brugt adskillige timer på at forsøge at komme igennem, og har oplevet op til 3 kvarters ventetid før det lykkedes.

Hos den ene praksis er hun alle de gange, hun har forsøgt at ringe, blevet ”smidt af” uden telefonsluse eller lignende. Hun mødte efterfølgende personligt op i praksis og fik en tid.

Hos den anden praksis, var der en ”telefonsluse”, men ventetiden var flere gange 2 – 3 kvarter, før hun kom igennem.

Borgeren opfordrer til, at der stilles krav til speciallægerne om en lang bedre telefonservice.

I henhold til overenskomstens § 40 stk. 1 skal speciallægen normalt have telefonisk tidsbestilling hver konsultationsdag af ikke under 2 timers varighed.

Speciallægen skal jf. stk. 2 i § 40 bekendtgøre over for patienterne, hvornår der er konsultationstid samt tidsrum for telefonisk tidsbestilling.

I henhold til § 39 stk. 3 i overenskomsten er speciallægen forpligtet til at oplyse, hvornår der er tidsbestilling på Sundhed.dk.

Som det fremgår af ovenstående, er det ikke nærmere beskrevet, hvordan den telefoniske tidsbestilling skal være organiseret eller opstillet konkrete servicekrav.

Det er administrationens opfattelse, at overenskomsten skal fortolkes således, at der skal være tale om en reel mulighed for tidsbestilling, uden at patienten skal bruge uforholdsmæssig lang tid på at komme igennem til speciallægepraksis.

## **Beslutning**

Administrationen skriver til borgeren og giver udtryk for forståelse for frustrationen. Borgeren får samtidig en orientering om klagemulighederne.